

# BUENAS PRÁCTICAS PARA EMPRESAS ALIMENTARIAS ANTE PANDEMIAS



Los sistemas de gestión de inocuidad y calidad en alimentos poseen requisitos específicos en cuanto a preparación y respuesta ante emergencias.

Nos atrevemos a asegurar que la mayoría de las empresas no identificaban, dentro de tales emergencias, a la situación actual que estamos padeciendo por el COVID-19. Una pandemia de tal magnitud conlleva cambios en las operaciones que, sin dudas, tendrán un impacto directo en la gestión de la calidad y la inocuidad de las empresas. La ausencia o disminución de personal, la falta de suministros (en cantidad o calidad) o la necesidad de realizar operaciones adicionales a las normalmente realizadas -por mencionar algunas, limpieza, capacitación y controles al personal- son claros ejemplos de esto.

**Ing. en Alimentos Gerardo Blasco**

(Tasker Consultores, Universidad Nacional de Quilmes)

**Ing. en Alimentos Eduardo Peralta**

(Tasker Consultores, Universidad Nacional de Quilmes)

El presente artículo reúne una serie de aspectos enfocados a la industria alimentaria, que es recomendable considerar en los sistemas de gestión de la calidad o inocuidad alimentaria. Estos aspectos no reemplazan o substituyen a aquellos requisitos legales aplicables, sino que son complementarios a ellos. Cada organización debe considerarlos y, en la medida de sus posibilidades, desarrollarlos específicamente para su ámbito de aplicación. Sin dudas, el factor humano es una cuestión clave a manejar en toda pandemia, por lo cual el lector podrá identificar que gran parte de las recomendaciones aquí brindadas están orientadas a disminuir la posibilidad de transmisión de la enfermedad a través de las personas.

## RECOMENDACIONES BÁSICAS

Las presentes recomendaciones se han organizado en una serie de tópicos, los cuales pueden ser total o parcialmente aplicables según el sistema de gestión llevado a cabo por la empresa. De igual manera, puede haber otros tópicos adicionales que sean relevantes por la naturaleza de los procesos aplicados en la empresa. Estos tópicos son los siguientes:

- Relevamiento de información del personal.
- Traslado del personal.
- Vestuarios.
- Higiene personal.
- Limpieza, elementos de higiene y residuos.
- Aseguramiento de la cadena de suministro a clientes.
- Recepción y despacho.
- Capacitación.
- Servicios tercerizados a realizar durante la pandemia.
- Comedores.
- Gestión.

Por supuesto, debe quedar claro que todo sistema de gestión debe considerar como información de entrada los requisitos legales aplicables, ya sean de inocuidad, seguridad y salud, calidad, o los aplicables según su actividad. Por lo cual las prácticas tratadas en este artículo son complementarias a las recomendaciones y normativas de los organismos oficiales, específicas para la pandemia que se trate.

### RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL PERSONAL

Para conocer la condición real en la que se encuentra la empresa en este nuevo escenario, es primordial conocer la situación del plantel humano con respecto a la pandemia. Para ello, hay una serie de prácticas que pueden llevarse a cabo, entre las que se incluyen, por ejemplo, elaborar un relevamiento completo del personal propio y tercerizado que trabaje en las instalaciones (tanto administrativos, directivos, como contratados o nuevas incorporaciones). Los datos permitirán, por un lado, identificar rápidamente a los trabajadores pertenecientes a la población de riesgo para la enfermedad y, a su vez, detectar al personal que se sospeche pudiera portar la enfermedad, ya sea por presentar síntomas, por haber viajado a países de riesgo o haber estado en contacto con casos positivos o sintomáticos. Posteriormente, se podrá definir si se tomarán medidas de admisión al ingreso de visitas o personas ajenas a la planta, si se realizará un control de acceso a todo el personal -consultando sobre si presentan síntomas o con un control de toma de temperatura corporal preferentemente-, definir quiénes puede realizar trabajo en el hogar, así como establecer modos de acción para el caso de detectar que un empleado, al ingreso o durante la jornada laboral, presente síntomas.

### TRASLADOS DEL PERSONAL

En este punto, la empresa definirá pautas sanitarias destinadas a minimizar la posibilidad de que el personal de la empresa se exponga al contagio de la enfermedad durante el traslado hacia y desde la empresa. Por ejem-

plo, algunas recomendaciones a considerar serían establecer pautas de limpieza y desinfección para los micros propios o contratados utilizados para el traslado del personal y, en caso que se utilice el medio de transporte público, definir los cuidados sanitarios (uso de barbijos, distancias entre individuos y otras pautas).

### VESTUARIOS

Los vestuarios son una dependencia clave, ya que conviven elementos externos a la planta (ropa y artículos personales) con, por ejemplo, la ropa laboral. A su vez, la circulación del personal puede ser un factor radical en la propagación de la enfermedad. Por esto, se pueden considerar cuidados clave como: a) Establecer un máximo de personal que puede ingresar en los vestuarios al mismo tiempo, b) Definir un máximo de tiempo que cada persona puede estar en el vestuario, c) Incorporar mamparas, cortinas plásticas o elementos similares para sectorizar el vestuario y disminuir la posibilidad de cruzamiento, y d) Establecer patrones de acceso y salidas a las dependencias sanitarias, de forma de evitar cruzamientos del personal.



### HIGIENE PERSONAL

Actualmente, todo sistema de gestión de la inocuidad o calidad alimentaria cuenta con recomendaciones acerca de higiene del personal. No obstante, ante una pandemia, es esencial definir prácticas adicionales, como incluir medidas atentas a la toma de conciencia y a la verificación de las prácticas de higiene, por ejemplo al lavado de manos, cambio de vestimentas, uso de elementos de protección y uso de químicos (gel alcohólico o similar), entre otros. Deberán evitarse los intercambios de elementos entre las personas y toda manipulación o consumo de un mismo elemento, por ejemplo, tazas, vasos o similares, así como también de elementos de escritorio, como ser lapiceras.



**LIMPIEZA, ELEMENTOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS**

Una pandemia puede generar un “caos social” y un desabastecimiento de los elementos de saneamiento. Por lo cual es fundamental a) Evaluar contexto y planes de contingencia para la posible falta de elementos de saneamiento, para el lavado de manos o de recursos necesarios para su adquisición, y b) Disponer de elementos de desinfección (alcohol desinfectante, alcohol en gel, y similares), en oficinas, comedores, dependencias y lugares de circulación común.

A su vez, los procesos de limpieza y desinfección deben estar aplicados en su máximo nivel. Para esto, podrían resultar de utilidad: a) Efectuar limpiezas adicionales o aumentar las frecuencias establecidas (incluir zonas comunes, zonas sensibles como ser picaportes de puertas y ventanas, pasamanos en escaleras, oficinas, baño, vestuarios y casilleros, etc.), b) Aumentar la vigilancia de cumplimiento de procedimientos de saneamiento, c) Asegurar, ante la posible baja o disminución de personal, que se cuenta con los recursos necesarios para cubrir los aspectos normales y adicionales de saneamiento, d) Colocar contenedores cerrados específicos para pañuelos usados, y e) Aumentar la renovación de aire de todos los espacios comunes siempre que sea posible, sea natural o forzado, e incrementar limpieza y mantenimiento de filtros.

La gestión de residuos también, lógicamente, se verá afectada durante la pandemia. Son buenas prácticas a considerar incrementar la frecuencia de retiro de

desechos de las áreas de proceso, identificar y señalar lugares destinados a la disposición de los elementos descartados, asegurar la limpieza de los depósitos de residuos o establecer protocolos específicos de acción en caso de tratamiento de residuos contaminados.

**ASEGURAMIENTO DE LA CADENA DE SUMINISTRO A CLIENTES**

Para poder subsistir, por supuesto, la empresa debe ser capaz de entregar productos a sus clientes con la menor interrupción y retraso posibles. Para esto, es fundamental organizar los procesos productivos de forma tal que la pandemia los afecte de la menor manera posible. Las siguientes son una serie de recomendaciones enfocadas a este tema: a) Separar al personal de alguna forma para evitar que, en el caso de que alguno presente los síntomas de la enfermedad, no deba interrumpirse completamente la operación (solo se interrumpirán aquellas actividades vinculadas al grupo de trabajo en el cual se encontraba la persona afectada), b) Organizar en los procesos productivos, los tiempos y espacios de descanso, de tal manera de garantizar la distancia mínima recomendada por la autoridad sanitaria entre persona y persona, durante toda la jornada de trabajo, c) Evitar el cruzamiento de personal entre turnos, ya sea en ingresos y salidas de planta, vestuarios, sanitarios, comedores y similares.

Más allá de las medidas que toma la organización, sin materias primas e insumos la posibilidad de operar puede ser limitada o totalmente comprometida. Es importante poder evaluar la situación de los proveedores en cuanto a sus prácticas sanitarias durante la pandemia o comprometerlos a comunicar sus paradas o interrupciones de producción lo antes posible, así como posibles faltantes o demoras en sus entregas.

**RECEPCIÓN Y DESPACHO**

Las mercaderías provenientes del exterior, así como sus medios de transporte o el transporte de los propios productos de la empresa, podrían ser focos causales de propagación de la enfermedad, por lo cual deben estar controlados. Para ello, una empresa alimentaria podría, por ejemplo, aplicar alguna (o todas) de las recomendaciones siguientes: a) Tomar medidas adicionales para asegurar que todo material que venga del exterior esté limpio y se pueda aumentar la vigilancia en el ingreso de materias primas e insumos, b) Desinfectar las superficies de los materiales ingresados, c) Restringir, si fuera posible, el ingreso de los conductores a la empresa, d) Quitar envolturas, films stretch, cajas, etc., antes de ingresar o almacenar la mercadería recibida.



### SERVICIOS TERCERIZADOS A REALIZAR DURANTE LA PANDEMIA

Más allá que durante la pandemia la organización opte por disminuir las visitas a planta, auditorías o similares, seguramente habrá servicios tercerizados que deban seguir realizándose. Ejemplos de ellos podrían ser el control de plagas o la limpieza de tanques de agua. Por lo cual hay una serie de recomendaciones a tener en cuenta: a) Generar una carta de compromiso en carácter de declaración jurada (o similar) a completar por el proveedor, donde se comprometa con la aplicación de adecuadas prácticas sanitarias ante la pandemia y b) Establecer los cuidados sanitarios especiales a aplicar cuando el servicio se realiza en planta.

### CAPACITACIÓN

Capacitar a todo el personal sobre la forma en que la empresa enfrentará la contingencia -generando documentos, incrementando cartelería u otros elementos para el conocimiento y la toma de conciencia- es fundamental durante la pandemia. La capacitación debe ser de poco tiempo de duración, en lugares abiertos y sin generar aglomeración de personas.

### COMEDORES

La alimentación del personal en planta puede ser un proceso complejo y facilitador de la propagación de la enfermedad. Dependiendo de cuál sea la enfermedad en particular, podría ocurrir que los propios alimentos sean un factor clave a controlar. Estos casos ya dependerán en forma específica de cuidados y medidas a tener sobre los alimentos en sí. De todas maneras, más allá de los alimentos, existen una serie de recomendaciones que sería bueno considerar de forma general. Estas recomendaciones abarcan pero no se limitan a las enumeradas a continuación a) Proveer alimentos que

no requieran el uso de cubiertos y platos, b) Utilizar material descartable y -de ser posible- que el refrigerio se realice en los puestos de trabajo -exceptuando la línea de producción de alimentos-, c) Minimizar la cantidad de personas que utilicen estas instalaciones en forma simultánea, d) Los platos, vasos, cubiertos, mate, deberían ser individuales para cada trabajador y no es aconsejable compartirlos, e) Disminuir la preparación o consumo de alimentos fríos, y f) Incentivar el consumo de alimentos que conlleven cocción o calentamiento previo a su ingestión.

### GESTIÓN

Todas las recomendaciones anteriores son, en sí, aplicables en forma operativa. En forma complementaria a éstas, hay otras prácticas que, de manera formal, deben incorporarse a las prácticas de gestión. Pautas claves de gestión incluyen las siguientes:

- Generar un comité especial para realizar los planes de acción y/o contingencia, incluyendo transversalmente a miembros de la empresa, por ejemplo, administrativos, gerencia, técnicos y operadores.



- Definir la política que adoptará la organización ante la confirmación o sospecha fundada de que un empleado -o alguien cercano a este- manifieste la enfermedad. Por ejemplo, definir interrumpir la producción ante el primer caso de un infectado entre el personal de la empresa o de sus familiares directos.
- Disponer de los medios económicos y estratégicos suficientes para desarrollar todas las medidas de prevención recomendadas por las autoridades sanitarias.
- Evaluar y definir acciones de contingencia en cuanto a servicios contratados que deban ingresar a planta (control de plagas, limpiezas, análisis o mantenimiento, entre otros) y asegurar que no impactan en la inocuidad del producto.
- Establecer protocolos para el comienzo de actividades en caso de ser discontinuadas.
- En Gestión de Emergencias: incluir emergencia sanitaria.
- En Gestión de Fraude: evaluar si la probabilidad de ocurrencia de fraude de alguna materia prima o insumo puede aumentar, ya sea por el aumento de demanda u otros aspectos.
- En Gestión de Food Defense: analizar la posibilidad de que alguien quiera con intención ingresar enfermo a la planta.
- En Registro de Ingreso a planta o de visitas: agregar las cuestiones indicadas en “Relevamiento Inicial”.
- En Auditorías Internas, planificar nuevas auditorías internas para verificar que las medidas implementadas o cambios definidos se cumplen y que el sistema se mantiene efectivo.
- Es importante mantener evidencias de todas las actividades llevadas a cabo para combatir la pandemia. Se debería realizar un informe final detallando todo lo realizado, incluyendo acciones, fechas, tiempos y duración de aplicación de las medidas, personas responsables, etc. También se debería guardar toda la documentación que pueda generarse: partes de limpieza, controles externos de mantenimiento, documentos de servicios, bajas laborales, certificados médicos, entre otros.
- Tener disponible los contactos de toda parte interesada vinculada a la actividad de la empresa, así como de los organismos oficiales y de salud aplicables.

- Contactar a los organismos de salud reconocidos ante la detección de casos sospechosos o positivos de la enfermedad y, en estos casos, proceder como indican las autoridades aplicables.
- Aplicar los protocolos sanitarios indicados por la autoridad de salud oficial.

### PARA CONCLUIR

La ocurrencia de una pandemia es, sin lugar a dudas, una emergencia sanitaria. La misma no sólo puede generar graves trastornos de salud en la población, sino que puede acarrear modificaciones en el contexto económico que afectan directamente a las empresas. Si a esto le sumamos que las empresas alimentarias son esenciales, ya que elaboran los alimentos para la población, llevar a cabo una adecuada gestión ante pandemias debe ser un paso elemental a aplicar.

La actualidad nos muestra que la probabilidad de ocurrencia es alta. Ya no pensamos en que las grandes catástrofes de salud, como la fiebre amarilla, son cosa del pasado...

Asegurar el desempeño adecuado, tener evidencias de eso, manejar al personal (tanto desde un punto de vista de salud física como mental) y proveer alimentos seguros para la población son responsabilidades de quienes conforman la cadena agroalimentaria.

Como se dijo en un comienzo, este artículo reúne una serie de prácticas básicas a gestionar en la industria alimentaria. Con el compromiso de todos los involucrados se asegurará una industria confiable, responsable y seria, que permita subsistir y ampliar el mercado alimentario.

